

Peren kívüli egyezség

A mediációról mindenkinek

Kapcsolatainkban időről időre előfordul, hogy mást szeretnénk, mint amit a másik fél. Hogy ilyenkor ki mit tesz, az nemcsak a személyiségétől, hanem attól is függ, hogy gyermekkorában otthon mit tapasztalt, valamint milyen viselkedés vált be eddigi élete során. Van, aki erőszakosan reagál a konfliktusra, és persze olyan is akad, aki csendesen visszavonulót fúj. Gyakran előfordul, hogy a saját vágyainkat háttérbe szorítva a másik igényének engedünk, elkerülve ezáltal a konfliktushelyzetet, s az is megeshet, hogy a kapcsolatot és a másik fél igényeit figyelmen kívül hagyva mindenáron rá akarjuk erőltetni az akaratumkat.

▶ Hatalmi szóval?

Lehet *külső hatalmat* bevonni a konfliktusba, lehet *perrel* fenyegetőzni, és *ki is lehet lépni* a helyzetből, *feladni* az álláspontunkat, és *elmenekülni*. Ezen megoldási módok gyakran fordulnak elő akkor, ha nem tartjuk önmagunkat eléggé erősnek és megfelelő hatalommal

nem maradt túl nagy mozgásterülete, csak a *megszoksz vagy megszöksz* választási helyzet. A fentiek közül egyik sem szolgálja azonban a célt, vagyis azt, hogy mindkét fél nézőpontját

A konfliktuskezelés technikáit a közvetítés során a gyakorlatban tudják elsajátítani a felek. Jó hír, hogy a mediáció megtanulható.

figyelembe vevő megoldás születhessen, és a kapcsolat továbbra is élő maradjon.

▶ Konfliktusok és kezelésük

Sokan tartanak a konfliktusoktól, azt gondolva, hogy az efféle ellentétek mindig valamilyen problémát jeleznek a kapcsolatukban. Pedig

a gyermekeinkkel, a szomszédainkkal, a munkatársainkkal. Kijelenthetjük, hogy a konfliktusok *természetes tényezői* a kapcsolatoknak.

A kapcsolatunkról és önmagunkról sokkal több mindent árul el az, *ahogyan* a konfliktusokkal bánunk, *ahogyan* viszonyulunk hozzájuk, mint önmagában a konfliktus megléte. A *megoldatlan konfliktusok* azok, amelyek igazi veszélyt jelentenek a kapcsolatra és a további együttműködésre.

Ha meghallgatjuk és figyelembe vesszük a másik fél igényeit, akkor lehetővé tesszük

számára, hogy továbbra is hozzátegye a kapcsolathoz az *ő oldalát*. Munkahelyen ez a változatos *tudás-, tapasztalat-, gondolkodási és megoldási mintákat* jelenti. A rugalmas változáshoz, megújuláshoz pedig – ami egy vállalat életben maradásához alapvetően szükséges manapság – elengedhetetlen a sokszínűség. Azzal, hogy a másként gondolkodó kollégától megválnak, és a véleményét elnyomjuk, pontosan ez ellen a sokszínűség ellen cselekszünk. Gyakran előfordul, hogy a konfliktus azért nem oldódik meg, mert a felek *nem ismerik* az eszközöket a megoldás megtalálására, s nem pedig azért, mert nem szeretnék tisztázni a helyzetet.

▶ Mediáció a gyakorlatban

Hogyan bánjunk helyesen a konfliktusokkal? a jó hír, hogy ennek vannak *megtanulható* módszerei. A konfliktuskezelés technikáit a *közvetítés* során a gyakorlatban alkalmazva tudják elsajátítani a felek, s ezt a készséget az életükben még számtalanszor sikerrel használhatják.

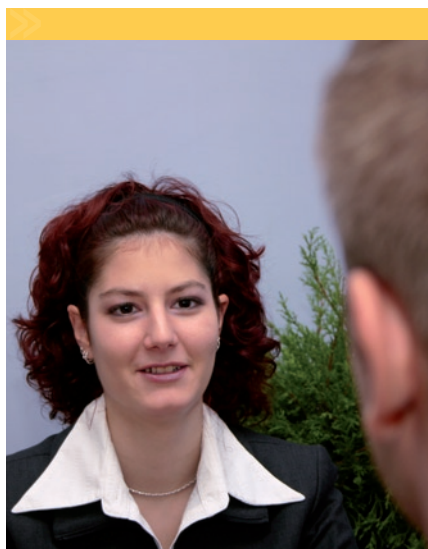
A *mediátor* az az ember, aki meghívásra *közvetítőként* lép be a már elmérgesedő, stagnáló vitahelyzetbe, és arra törekszik, hogy újra létrejöjjön a kommunikáció, hogy mindkét fél számára megfelelő megoldás születhessen. A független és pártatlan mediátor az érdembeli kommunikáció terét teremti meg különböző technikákkal.



rendelkezőnek ahhoz, hogy egyedül képesek legyünk az adott probléma megoldására.

Munkahelyi konfliktusok esetén a kevesebb hatalommal rendelkező, alacsonyabb státusú személy könnyen érzékelheti úgy, hogy neki

ahogyan nincs két egyforma ember, úgy azt is természetesnek vehetjük, hogy a szükségleteink, vágyaink és igényeink szintén különböznek egymástól. Így aztán nem lehetséges, hogy mindig, mindenben egyetértsünk a párunkkal,



Ennek fő módszerei a következők
I. Erőszakmentes kommunikáció:
 – ítélkezéstől mentes megfigyelés, amikor saját véleményünket leválasztjuk arról, ami valóban történt (például: Kata kétszer nem ért be az előírt időben a munkahelyére);

– saját érzelmek, illetve szükségletek kifejezése, amikor leginkább „én”-nel és „nekem”-mel kezdődő mondatokat használunk. (Például: „Én szeretném, ha havonta egyszer maximum egyhetes kiküldetésre kellene mennem.” „Én azt szeretném, és a vállalat igénye az, ha a legtapasztaltabb munkatársunk venne részt a fontos tárgyalásokon, s nem a kezdők.”);
 – kérés megfogalmazása a másik fél felé.

II. Figyelem és empátia, a másik meghallgatása és megértése:

– hajlandóság a folyamatos figyelemre és váltóztatásra (például: olyan időintervallumok biztosítása, amikor csak az egyik fél beszél, a másik fél pedig figyelmesen hallgat);

– odafordulás mind önmagunk, mind a másik ember vagy csoport felé (például: olyan párbeszédtechnika bevezetése, amelynek segítségével biztosítható és ellenőrizhető, hogy a felek valóban megértik, mit akar a másik).

▶ Alkalmazási területek

A módszer jól alkalmazható mind a gazdasági, mind a magánélet színterein (pár- és családi mediáció), az állami szektorban (iskolai közösségi mediáció), és a különféle közösségek között, hozzáférhető a különféle kisebbségek tagjai, valamint az erőszakos cselekmények áldozatai számára.

A mediáció *nem alkalmazható*, ha: a jogi eljárás már folyamatban van; valamelyik fél részvétele nem önkéntes, a konfliktusban erőszak veszélye áll fenn; az álláspontok szélsőségesek és merevek; a felek között nagy hatalmi különbségek állnak fent (kivéve üzleti mediációnál, ott ezt adottnak kell vennünk); alkohol vagy drog fogyasztása esetén; vagy más olyan okból, ami miatt a felek tárgyalásra vagy megegyezésre képtelenek.

▶ Közvetítés az üzleti szférában

A *gazdasági életben* a mediátor a figyelmet a közös anyagi érdekekre irányítja, amelyek mindkét fél szemszögéből tekintve a megegyezés mellett szólnak. A konfliktus megoldásának sikertelensége esetén – ha a munkáltatónak végkielégítést nem is kell fizetnie – az bizonyos, hogy elveszíti az egyik alkalmazottját, aki a tudását és szakértelmét ezentúl máshol fogja kamatoztatni. A munkavállaló nekiállhat új munkahelyet keresni, ami az anyagi veszteség mellett jelentős stresszt okoz a magánéletében, a munkahelyi kapcsolatait és

a munkájába eddig befektetett energiákat pedig elveszíti.

A mediáció alapfeltevése, hogy a vitában érdekelt felek a saját életük tekintetében bármilyen külső tekintélynél jobb döntésekre képesek. *A munka világára vonatkoztatva:* egy cégnek az az érdeke, hogy minél kevesebb idő és energia ráfordításával minél hatékonyabban működhessen. Ha pereskedésre kerül sor, akkor számolni kell azzal, hogy a jogi eljárás jelentős mértékben elhúzódhat, és nagy anyagi kiadással jár, továbbá a kimenetele telje-

Kattints!

- mediacio.linkcenter.hu
- www.berkijudit.hu
- www.jogiforum.hu
- www.kih.gov.hu
- www.mediacio.hu
- www.mediacio.lap.hu

sen független a két fél akaratától és szükségleteitől, mivel a döntést egy harmadik résztvevő hatósági jogkörrel hozza. A megegyezés ezzel szemben olcsóbb, és határozottan gyorsabb, mindkét fél érdekeit képviseli, és a kapcsolat fenntartása érdekében jön létre.

Hosszú távon tekintve a mediáció, a közös megegyezés jobban szolgálja a konfliktusban részt vevő felek érdekeit, ennek érdekében mindent tegyünk meg.



Berki Judit

Szerzőnk pszichológus, mediátor és reikimester. Tanácsadási munkája során többnyire neveléssel, életvezetési problémákkal és spirituális fejlődéssel kapcsolatos kérdésekkel fordulnak hozzá. Önismereti

és csapatépítési csoportjainak fő témái: a konfliktuskezelés, az együttműködés, az önelfogadás, a saját célok kitűzése és elérése. Munkájában nagy hangsúlyt fektet arra, hogy támogassa az egyén önmagába vetett hitét és az önbizalmát, hogy a hozzá forduló meg találják önmagukban az erőt a változások létrehozásához.

Olvasd el!

- Barcy Magdolna – Szamos Erzsébet: „Mediare necesse est”. A mediáció technikái és társadalmi alkalmazása. Animula Kiadó, Budapest, 2002.
- Dr. Görgényi Ilona: Kárjótétel a büntetőjogban, mediáció a büntetőügyekben. HVG-ORAC Kiadó Kft., Budapest, 2006.
- Dr. Marshall B. Rosenberg: A szavak ablakok vagy falak. Erőszakmentes kommunikáció. Agykontroll Kft., Budapest, 2001.
- Freddie Strasser – Paul Randolph: Mediáció – A konfliktusmegoldás lélektani aspektusai. Nyitott Könyv, Budapest, 2005.
- Sáriné Dr. Simkó Ágnes: A mediáció. A közvetítői tevékenység. Második, hatályosított, bővített kiadás. HVG-ORAC Kiadó Kft., Budapest, 2006.